

Juquiá, 19 de Setembro de 2019.

MENSAGEM Nº 31/2019

Senhor Presidente;

Encaminhamos à consideração dos Vereadores desta Casa de Leis, o Projeto de Lei nº 31/2019, Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Juquiá e dá outras providências.

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão e o público. A criação de uma Ouvidoria pela prefeitura abre um canal legítimo de diálogo, garantindo a transparência dos atos públicos e o pleno exercício da cidadania.

Reconhecer a necessidade de tratar questões e buscar reduzir os vácuos de diálogos é importante, pois contribui para que as atividades e prioridades da Ouvidoria sejam definidas de modo mais objetivo. O efetivo funcionamento de uma Ouvidoria depende, cada vez mais, de sua integração sistêmica aos demais órgãos da administração. Assim, é necessário que a Ouvidoria e os órgãos da Administração se relacionem de forma colaborativa e articulada. A Ouvidoria recebe pedidos de informação, também avalia e dá encaminhamento a demandas, perguntas, reclamações e elogios dos cidadãos, para cada setor responsável.

As manifestações são monitoradas até a resposta final e, posteriormente, encaminhadas ao autor da mensagem. É a qualidade dessa resposta e o tempo médio para que ela chegue ao cidadão que definirão a eficiência do serviço.

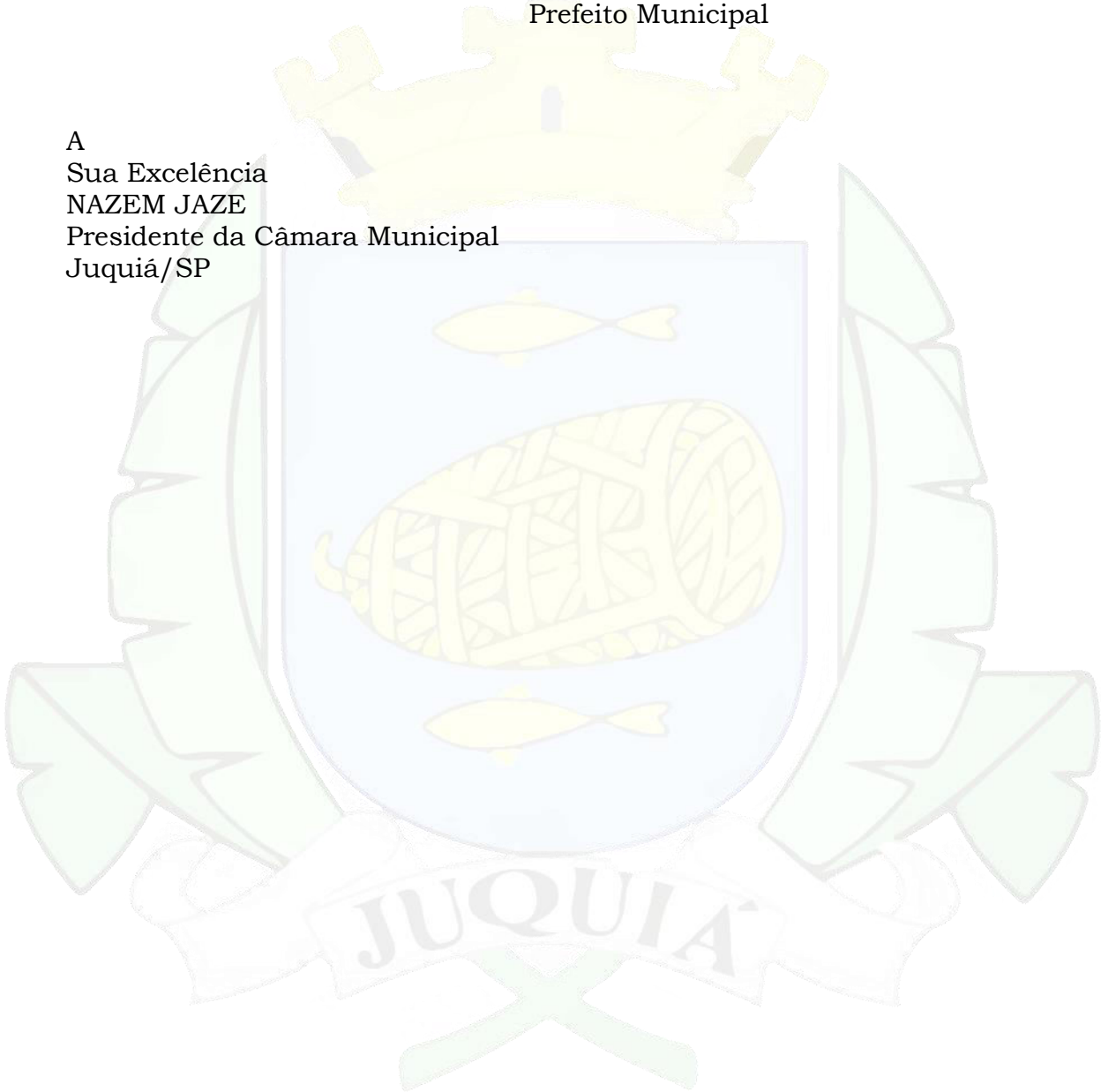
Esclarecemos ainda que tal projeto de lei se faz necessário, visto que a Ouvidoria Municipal encontra-se em pleno funcionamento, porém até o momento não houve qualquer legislação sobre sua criação.

Solicitamos a aprovação se possível em REGIME DE URGÊNCIA, mediante convocação de sessão extraordinária.

Atenciosamente;

RENATO DE LIMA SOARES  
Prefeito Municipal

A  
Sua Excelência  
NAZEM JAZE  
Presidente da Câmara Municipal  
Juquiá/SP



**PROJETO DE LEI Nº 31/2019, de 19 de Setembro de 2019.**

**Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Juquiá e dá outras providências.**

RENATO DE LIMA SOARES, Prefeito Municipal de Juquiá, faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º.** Fica instituída a Ouvidoria do Município de Juquiá, órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional, que tem por objetivo apurar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos na prestação de serviços à população, conforme o inciso I do § 3º do artigo 37 da Constituição Federal e regulamenta, no âmbito municipal, os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º. Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pela União e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§ 2º. Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 2º.** Para os efeitos desta norma, considera-se:

I – ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II – reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

III – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V – sugestão: proposição de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII – decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX – serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta, indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, ou convênio;

X – política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

## **CAPÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS**

**Art. 3º-** A Ouvidoria do Município de Juquiá poderá se organizar em forma de sistemas ou redes, com a finalidade de:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460/2017;

II – receber e apurar denúncias, reclamações, críticas, comentários e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município de Juquiá ou agentes públicos;

III - receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;

IV - diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informação, na forma do inciso I deste artigo;

V - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

VI - informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VII - recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

VIII - elaborar e publicar trimestral e anualmente no órgão de publicação oficial do Município, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

IX - coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;

X - comunicar ao órgão da administração direta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas.

### **CAPÍTULO III**

#### **DA COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR**

**Art. 4º.** A Ouvidoria do Município é composta de um Ouvidor, que será designado pelo Prefeito do Município dentre os servidores da Prefeitura, obedecendo os seguintes requisitos:

I - integrar preferencialmente o quadro permanente da Administração Pública Municipal;

II - ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;

III - não possuir antecedentes criminais que desabonem sua reputação;

IV - não estar respondendo processo administrativo.

**§ Único-** O cargo de Ouvidor deverá estar diretamente vinculado à autoridade máxima deste órgão.

**Art. 5º.** São atribuições do Ouvidor Geral do Município, observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, publicidade da administração pública e preponderância do interesse público:

I - viabilizar a aproximação do cidadão com o Poder Executivo Municipal, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe forem apresentadas;

II - facilitar o acesso do cidadão ao Sistema Municipal de Ouvidoria, estimulando a sua participação no tocante à prestação dos serviços públicos da competência do Poder Executivo Municipal;

III - garantir resposta ao cidadão, no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa;

IV - coordenar, supervisionar e dirigir o Sistema Municipal de Ouvidoria, expedindo instruções quanto aos procedimentos a serem adotados;

V - resguardar o sigilo das manifestações recebidas e suas fontes, quando solicitado;

VI - providenciar a remessa, aos Órgãos ou Entidades competentes, as manifestações recebidas, acompanhando a sua apreciação;

VII - dirigir-se diretamente aos Secretários do Município e dirigentes máximos de Órgãos ou Entidades do Poder Executivo Municipal, por iniciativa própria ou atendendo manifestação do cidadão, para correção de procedimentos, apuração de fatos ou adoção de providências administrativas, inclusive de natureza disciplinar;

VIII - sistematizar e divulgar relatórios periódicos da atuação do Sistema Municipal de Ouvidoria;

IX - analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços públicos;

X - identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos municipais e propor soluções;

XI - sugerir modificações de regulamentos e atos normativos, a fim de que os cidadãos sejam atendidos com maior eficiência e civilidade;

XII - propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

XIII - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da Lei;

XIV - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração do Município;

XV - recomendar aos órgãos da Administração Direta a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

XVI - celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

**Art. 6º.** Compete ao órgão central do sistema, quando exista:

I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III, IV e da Lei nº 13.460, de 2017;

II - expedir orientações e diretrizes relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas no Capítulos VI e da Lei nº 13.460, de 2017;

- II – monitorar a atuação das unidades de ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas;
- III – promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
- IV - manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades de ouvidoria;
- V – definir formulários padrão a serem utilizados pelas unidades de ouvidoria para recebimento de manifestações;
- VI – definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;
- VII – manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades de ouvidoria; e
- VIII – sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

### **CAPÍTULO III**

#### **DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES**

#### **Seção I**

##### **Das regras gerais para tratamento de manifestações**

**Art. 7º.** As Ouvidorias deverão receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 2º. A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.



§ 3º. É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§ 4º. É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§ 5º. Está isento de ressarcir os custos a que se referem o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

**Art. 8º.** As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso IV do art. 6º desta norma.

§ 1º. Os órgãos e entidades poderão manter sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o caput, desde que condicionados à transferência eletrônica de dados à base de dados mantida pelo Órgão Central do Sistema.

§ 2º. As ouvidorias assegurarão que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal de seus Portais na rede mundial de computadores.

§ 3º. Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

§ 4º. As ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

**Art. 9º.** As ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º. Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º. Recebida a manifestação, as ouvidorias deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 3º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação as ouvidorias deverão solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 4º. O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 5º. As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

**Art. 10.** As Ouvidorias assegurarão ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 2011.

**§ Único-** A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

## **Seção II**

### **Do elogio, da reclamação, da sugestão e da solicitação**

**Art. 11.** O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

**§ Único-** A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

**Art. 12.** A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

**Art. 13.** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

**§ Único-** Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

**Art. 14.** A solicitação recebida será encaminhada à autoridade responsável para verificar a possibilidade do atendimento ou da realização da prestação do serviço público, podendo receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§ 1º. As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§ 2º. As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

### **Seção III**

#### **Das denúncias**

**Art. 15.** A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º. No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º. Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão às ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim

de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§ 3º. As unidades setoriais deverão informar ao órgão central do sistema, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista que detenham natureza estratégica.

#### **CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 16.** Para a consecução dos seus objetivos, a Ouvidoria do Município atuará:

I- por iniciativa própria;

II – por solicitação do Prefeito ou dos Secretários Municipais;

III – em decorrência de denúncias, reclamações ou representações de qualquer do povo e/ou de entidades representativas da sociedade.

**Art. 17.** As despesas decorrentes desta Lei correrão por dotação própria do orçamento vigente, suplementadas se necessário.

**Art. 18.** Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JUQUIÁ, 19 DE SETEMBRO DE 2019.

RENATO DE LIMA SOARES  
Prefeito Municipal